

**KUALITAS LAYANAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURAKARTA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat – Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammmadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

MOHAMAD FATKHUR ROZID BINTAN

B 100 130 198

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

**KUALITAS LAYANAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURAKARTA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Oleh:

MOHAMAD FATKHUR ROZID BINTAN

B 100 130 198

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
dierima.

Surakarta, 17 Oktober 2017

Dosen Pembimbing



(Ahmad Mardalis, SE., MBA)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syamsudin M.M.)

HALAMAN PENGESAHAN

**KUALITAS LAYANAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURAKARTA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Yang ditulis oleh:

MOHAMAD FATKHUR ROZID BINTAN

B 100 130 198

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 4 November 2017
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

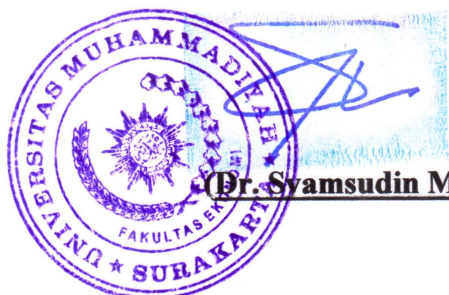
Susunan Dewan Penguji :

1. Imron Rosyadi, S.E., M.Si.
Ketua Dewan Penguji
2. Ahmad Mardalis, S.E., MBA
Sekretaris Dewan Penguji
3. Kussudyarsana, PhD
Anggota Dewan Penguji

()
()
()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Dr. Syamsudin M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **MOHAMAD FATKHUR ROZID BINTAN**
NIM : **B100130198**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **KUALITAS LAYANAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 10 Oktober 2017
Yang membuat pernyataan,


MOHAMAD FATKHUR ROZID

BINTAN

B100130198

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”

(Al-Baqarah: 153)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah berkerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berhadap.”

(Al-Insyirah: 6-8)

“Perbanyaklah sujud kepada Allah, sesungguhnya bila sujud sekali Allah akan mengangkatmu satu derajat dan menghapus satu dosamu”

(HR. Muslim)

"Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi."

(Ernest Newman)

PERSEMBAHAN

Dengan Ketulusan dan Keikhlasan hati memunajatkan Syukur Kehadirat Allah SWT atas Nikmat serta Hidayah yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Akan saya persembahkan karya sederhana ini kepada:

- Rasulullah SAW semoga shalawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
- Kedua orang tua saya Papa dan Mama tercinta, sebagai ungkapan rasa hormat dan baktiku. Terima kasih atas kasih sayang, do'a, perhatian dan pengorbanan yang tiada pernah lekang oleh waktu. Rangkaian yang tiada pernah putus dalam setiap langkahku adalah hasil dari perjuanganmu untuk mendidikku, agar aku dapat menggapai cita dan impianku. Engkau tak kan pernah tergantikan dan tiada duanya di dunia ini.
- Teruntuk saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan yang terbaik.
- Kepada teman-teman yang telah sama-sama berjuang bersama dalam menggarungi pendidikan di universitas muhammadiyah surakarta khususnya teman – teman Kelas E angkatan 2013 manajemen FEB, Marching Band UMS, dan teman-teman IPMKR Surakarta.
- Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, tempatku menimba ilmu dan semoga menjadi awal keberhasilanku. Amin!

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta petunjuknya-Nya serta memberikan kekuatan, ketabahan, kemudahan dan kedamaian berfikir dalam menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Kualitas Layanan Universitas Muhammadiyah Surakarta Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta”**.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsudin M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta serta pembimbing akademik penulis.
2. Bapak Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

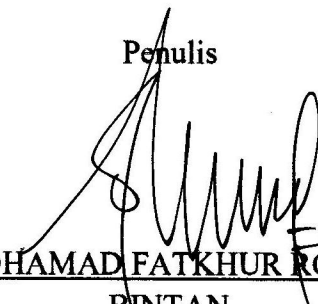
3. Bapak Dr. Ahmad Mardalis, SE, M.BA, selaku Pembimbing yang dengan sabar telah memberikan pengarahan, bimbingan dan dorongan selama proses penyusunan skripsi.
4. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu dan skill yang bermanfaat bagi penulis.
5. Almamaterku UMS tercinta. Terimakasih banyak.
6. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Tidak ada yang sempurna di dunia ini, begitu pula dengan skripsi ini yang masih jauh dari sempurna. Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 17 Oktober 2017

Penulis


MOHAMAD FATKHUR ROZID
BINTAN
B 100 130 198

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| ABSTRAK | xv |
| ABSTRACT..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.5. Ruang Lingkup Penelitian..... | 9 |
| 1.6. Sistematika Penelitian | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Pengertian Jasa | 11 |
| 2.2 Kepuasan Pelanggan..... | 12 |
| 2.3 Kualitas Layanan | 13 |
| 2.3.1. Kualitas Layanan Akademik..... | 19 |
| 2.4 Perguruan Tinggi Sebagai Penyedia Jasa | 20 |

| | |
|--|----|
| 2.5 Penelitian Terdahulu..... | 21 |
| 2.6 Kerangka Pemikiran | 28 |
| 2.7 Hipotesis Penelitian | 29 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1. Rancangan Penelitian | 31 |
| 3.2. Tempat dan Waktu | 31 |
| 3.3. Populasi Dan Sampel | 32 |
| 3.4. Jenis dan Sumber Data | 32 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data..... | 33 |
| 3.6. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel | 34 |
| 3.6.1. Variabel Penelitian..... | 34 |
| 3.6.2. Definisi Operasional Variabel | 37 |
| 3.7. Teknik Analisis Data..... | 37 |
| 3.8. Analisis Data | 38 |
| 3.6.1. Analisis Kualitatif..... | 38 |
| 3.6.2. Analisis Kuantitatif..... | 39 |
| 3.9. Metode Analisis Data..... | 39 |
| 3.10.1. Uji Validitas..... | 39 |
| 3.10.2. Uji Relibilitas..... | 40 |
| 3.10. Uji Asumsi Klasik..... | 40 |
| 3.10.1. Uji Normalitas | 40 |
| 3.10.2. Uji Multikolinearitas..... | 41 |
| 3.10.3. Uji Heteroskedatisitas | 41 |
| 3.10.4. Uji Autokorelasi..... | 42 |
| 3.11. Analisis Regresi Linier Berganda | 42 |
| 3.12. Uji Hipotesis | 43 |
| 3.12.1. Uji Determinasi (R^2) | 43 |
| 3.12.2. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)..... | 43 |
| 3.12.3. Uji Statistik t | 44 |

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1 Diskripsi Data | 45 |
| 4.2 Analisis Data | 47 |
| 4.2.1. Uji Validitas | 50 |
| 4.2.2. Uji Reliabilitas | 50 |
| 4.2.3. Uji Asumsi Klasik | 51 |
| 1. Uji Normalitas | 51 |
| 2. Uji Multikolinearitas | 52 |
| 3. Uji Heteroskedastisitas | 53 |
| 4. Uji Autokorelasi | 53 |
| 4.2.4. Analisis Regresi Linier Berganda | 54 |
| 4.2.5. Uji R^2 (Koefisien Determinasi) | 56 |
| 4.2.6. Uji F | 56 |
| 4.2.7. Uji t | 57 |
| 4.3 Pembahasan | 60 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------------------|----|
| A. Kesimpulan | 71 |
| B. Keterbatasan Penelitian | 72 |
| C. Saran | 72 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya..... | 21 |
| Tabel IV.1 Karakteristik Program Studi/Fakultas Responden..... | 45 |
| Tabel IV.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden | 46 |
| Tabel IV.3 Karakteristik Semester Responden..... | 46 |
| Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangibles</i> | 47 |
| Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> | 48 |
| Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> | 48 |
| Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> | 49 |
| Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i> | 49 |
| Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information System</i> | 50 |
| Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa..... | 50 |
| Tabel IV.11 Hasil Uji Reliabilitas | 51 |
| Tabel IV.12 Hasil Uji Normalitas | 52 |
| Tabel IV.13 Hasil Uji Multikolinearitas | 52 |
| Tabel IV.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 53 |
| Tabel IV.15 Hasil Uji Autokorelasi..... | 54 |
| Tabel IV.16 Koefisien Regresi Variabel Penelitian | 54 |
| Tabel IV.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 56 |
| Tabel IV.18 Hasil Uji F..... | 57 |
| Tabel IV.19 Hasil Uji t..... | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... | 28 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-------------|--|
| Lampiran 1 | Kuisisioner Penelitian |
| Lampiran 2 | Wawancara Penelitian |
| Lampiran 3 | Tabulasi Data Penelitian |
| Lampiran 4 | Uji Validitas Reliabilitas |
| Lampiran 5 | Uji Normalitas |
| Lampiran 6 | Uji Multikolinearitas |
| Lampiran 7 | Uji Heteroskedastisitas |
| Lampiran 8 | Uji Autokorelasi |
| Lampiran 9 | Uji Regresi Linier Berganda |
| Lampiran 10 | Tabel Values of $r_{\text{productmoment}}$ |
| Lampiran 11 | Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$ |
| Lampiran 12 | Tabel Titik Persentase Distribusi t |
| Lampiran 13 | Tabel Titik Persentase Distribusi F = 0.05 |

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari aspek *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* Dan *Information System* terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Muhammadiyah Surakarta. Populasi dan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berjumlah sebanyak 251 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuesioner dan wawancara. Pegujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi (R^2), uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aspek *Tangibles*, *Empathy* dan *Information System* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. Kualitas pelayanan aspek *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. Hasil Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas layanan dari aspek *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* Dan *Information System* sebesar 35,4%, dan model tersebut telah lolos dari pengujian asumsi klasik.

Kata kunci: Kualitas pelayanan aspek *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* Dan *Information System*.

ABSTRACT

This research aim to know the influenced of sevice quality of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Information System aspects to satisfaction at Muhammadiyah University of Surakarta students. The population and sample used at this research is Muhammadiyah University of Surakarta students amounting to counted 251 respondents. The data collecting method used with questioner and interview. The hypothesis tested in this research use analyzer validity test, reliability test, classic assumption test, doubled regression analyses, test F, test t, and coefficient of determinacy (R^2). The result of research indicate that sevice quality of Tangibles, Empathy and Information System aspects having positive influence to satisfaction at Muhammadiyah University of Surakarta students. Sevice quality of Reliability, Responsiveness and Assurance aspects having negative influence to satisfaction at Muhammadiyah University of Surakarta students. Result of coefficient of determinacy test (R^2) show influenced by equal to 35,4%, and the model have got away from the classic assumption tested.

Keywords: *Service quality of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and information system aspects.*